Planes de Contingencias Operativas (prevención y corrección)

¿Qué es?

Acciones previstas para aplicar en situaciones críticas que pueden poner en peligro la continuidad operativa de la organización

¿Para qué sirve?

- Identificar y prevenir los factores de riesgo de la organización
- Analizar el alcance y el riesgo de cada situación crítica
- Resolver con rapidez y coordinación la crisis
- Transmitir con serenidad la información a las partes interesadas
- Reconducir las actividades a un estado de normalidad

Explicación

La dinámica habitual de todas las organizaciones tiene fluctuaciones tolerables por sus clientes. Sin embargo también se pueden producir situaciones críticas que pueden poner en peligro la continuidad operativa de la organización. Además estas situaciones pueden producir temor, confusión, conductas erráticas o dependientes y bloqueo en las personas afectadas, cuando en ese momento es necesario justo lo contrario, serenidad, solvencia, comunicación clara y rapidez de reacción.

Es importante, por tanto, identificar los principales factores de riesgo, aplicar medidas preventivas para evitarlos y planificar medidas correctoras si se desencadenara una situación crítica.

Los factores críticos de riesgo se pueden clasificar en cuatro grupos, según estén relacionados con:

1. RECURSOS

2. PERSONAS

3. ACTIVIDADES

4. OTROS

Por ello, periódicamente, la organización debe identificar y analizar los riesgos que más le afectan en el contexto externo e interno y

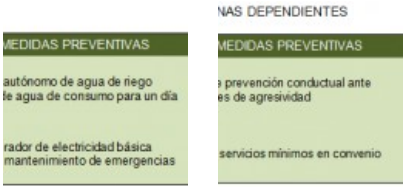
determinar qué medidas debe adoptar para garantizar la continuidad de las operaciones.

Los planes de contingencias deben estar descritos con claridad y conocidos por los responsables de los procesos afectados, con el fin de que puedan reaccionar con rapidez y solvencia.

Deben incluir exclusivamente las situaciones de alto riesgo parala continuidad operativa, no pequeños problemas ni dificultades cotidianas.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita http://sugestion.quned.es/ que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) compartido con los profesionales que han redactado las fichas.

Ejemplos prácticos



Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Establecer criterios de tolerancia en temas críticos	Estándares en procesos críticos
E	Preparar acciones preventivas y correctivas (de choque) para posibles situaciones críticas	Planes de Contingencia
D	Comunicar Planes de Contingencia	Acta de reunión
	Aplicar acciones preventivas	Directrices de procesos
E	Valorar aplicaciones	Informe de simulacro de emergencia
R	Aprender prácticas externas de éxito	Fichas de buenas prácticas

Cuestiones clave para autoevaluar Puedes valorar la idoneidad del Plan de contingencia (máxima=50)

¿Incluye factores de riesgo para la organización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Contempla la aplicación de acciones preventivas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Contempla la aplicación de acciones correctoras?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Lo conocen los responsables afectados?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han aplicado medidas preventivas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

	Autor: Esther Gutiérrez Falcón	Cargo: Técnico de Calidad
	Empresa/organización: UNED Barbastro	
	Actividad: Formación Universitaria	Contacto: www.barbastro.unedaragon.org/